



**ORDENANZA REGULADORA DE LA GESTIÓN
DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE
MEDIANTE AUTOBUSES DE LÍNEAS URBANAS
DE TITULARIDAD MUNICIPAL
Y RÉGIMEN SANCIONADOR**

Aprobada por Comisión de Pleno de Sostenibilidad, Urbanismo y Asuntos Generales de este Ayuntamiento, en virtud de acuerdo de Pleno de delegación de competencias de 27 de junio de 2011, en sesión de 24 de septiembre de 2012.

Publicada aprobación definitiva en el BORM nº 238 de 13 de octubre de 2012.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

La presente ordenanza tiene por objeto regular el régimen de gestión y funcionamiento del servicio público de transporte mediante autobuses de las líneas urbanas de titularidad municipal en el ámbito territorial del denominado Sector 1, así como el régimen sancionador.

CAPÍTULO II DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

Artículo 2. Obligación de portar título de transporte válido.

Todo viajero deberá estar provisto, desde el inicio del viaje, de un título de transporte válido que deberá someter al control de entrada en el vehículo y conservar a disposición de los empleados de la empresa concesionaria que puedan requerir su exhibición, durante todo el trayecto hasta descender del autobús en la parada de destino. Solamente se exceptúan de esta obligación los niños menores de 4 años que no ocupen asiento.

Artículo 3. Validez y utilización de los títulos de transporte.

Son títulos de transporte válidos los que en cada momento sean aprobados por el órgano competente del Ayuntamiento de Murcia, debiendo figurar en el correspondiente cuadro tarifario.

Los títulos de transporte serán de utilización personal salvo en el caso de que las propias características del título permitan un uso plural, en cuyo caso deberá quedar siempre en posesión de la última persona que descienda del vehículo.

Artículo 4. Adquisición y comprobación del título de transporte.

El viajero deberá comprobar en el momento de su adquisición que el título de transporte adquirido es el adecuado y, en su caso, que el cambio de moneda recibido es el correcto. En el supuesto de utilización de títulos multiviaje el viajero vendrá obligado a comprobar que la cancelación u operación de control ha sido realizada correctamente y corresponde a los datos del viaje que efectúa.

En el caso de adquisición de billete a bordo del autobús el viajero procurará hacer frente a su pago con moneda fraccionaria coincidente con el precio marcado. No obstante la empresa concesionaria adoptará las medidas necesarias para que su personal pueda realizar cambios de moneda siempre y cuando la ofrecida como pago por el usuario sea como máximo el billete inmediatamente superior al precio del viaje o el siguiente solo en el caso de que se trate del último servicio.

Artículo 5. Utilización incorrecta o fraudulenta y caducidad de los títulos de transporte.

Los títulos de transporte fraudulentamente manipulados serán retirados por los empleados de la empresa concesionaria y se acompañarán a la denuncia correspondiente. Igualmente se retirarán cuando hubiere caducado su plazo de vigencia, bien por cambio de tarifas o por otra circunstancia, entregando al usuario un justificante de dicha retirada donde figurará el motivo de la misma. En caso de caducidad de títulos multiviaje tendrán valor a efectos de canje durante el plazo que se determine que no podrá ser inferior a tres meses.

Artículo 6. Obligación de abono de recargo extraordinario y cobro del mismo.

En caso de que algún usuario viaje sin título de transporte válido o sin realizar cancelación alguna de su bono se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- a) El personal del servicio de inspección requerirá a dicho usuario para el abono inmediato de un recargo por importe de 25 €. Dicho personal del servicio de inspección estará debidamente identificado y acreditado, estando facultado para la percepción del recargo por dicho importe, entregando recibo justificativo de su pago.
- b) En el caso de negativa de abono del recargo por tal importe de 25 € el inspector solicitará identificación personal al usuario. Seguidamente la empresa concesionaria trasladará las ac-

tuaciones de su servicio de inspección al Ayuntamiento de Murcia para incoación del correspondiente expediente sancionador.

- c) Recibida la correspondiente notificación de incoación del procedimiento sancionador, el interesado dentro del plazo de 15 días de que dispone para presentar alegaciones podrá pagar de forma voluntaria el recargo por importe de 50 €. Esta posibilidad estará recogida en la notificación de inicio del expediente sancionador indicando cuenta de la empresa concesionaria del servicio donde deba ingresar dicho recargo de 50 €. Dicho pago tendrá como efecto la conclusión del expediente sancionador en vía administrativa, siendo recurrible en la jurisdicción contencioso-administrativa en el plazo de dos meses a partir del día siguiente del pago.
- d) Transcurrido el plazo de 15 días sin haber hecho efectivo el pago del recargo continuará la tramitación del procedimiento sancionador, por infracción tipificada en el artículo 19.a). En la propuesta de resolución del expediente se propondrá sanción por importe de 300 €.
- e) Cuando la autoría de los hechos cometidos corresponda a un menor de dieciocho años, responderán solidariamente con él sus padres, tutores, acogedores y guardadores legales o de hecho, por este orden, conforme a las previsiones del Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, por el incumplimiento de la obligación impuesta a éstos del deber de prevenir la infracción administrativa imputada a los menores. La responsabilidad solidaria queda referida únicamente a la pecuniaria derivada de la sanción impuesta.
- f) Si una persona viaja con título de transporte validado al inicio del desplazamiento pero no validado en el transbordo el personal de la empresa operadora requerirá a la persona usuaria al abono de una percepción equivalente al precio del billete sencillo de una zona tarifaria.

CAPÍTULO III

SISTEMA DE INFORMACIÓN. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

SECCIÓN 1ª. INFORMACIÓN A LOS VIAJEROS.

Artículo 7. Información. Paradas.

El sistema de información al usuario en las marquesinas de las paradas o en los elementos de mobiliario urbano que identifiquen la parada comprenderá un plano general de la red de las líneas urbanas municipales, señalando el punto de “usted está aquí” y las líneas que pasan por la parada, frecuencia y horario.

Así mismo conforme a su oferta la empresa concesionaria instalará en treinta y cinco paradas cuya localización aprueba el Ayuntamiento sistema de información en tiempo real al usuario, facilitando con pantallas informativas la lectura y audición de los tiempos estimados de llegada de los distintos autobuses.

Así mismo la empresa concesionaria dispondrá al servicio de los interesados de una página web con el siguiente contenido:

- Descripción de las líneas de transporte, horarios, frecuencias, puntos de interconexión o transbordo entre líneas, a otras líneas de autobús o de tranvía.
- Simulador de viajes que permita al usuario obtener el mejor itinerario y tiempo estimado de cualquier viaje (origen-destino) en el ámbito de la concesión municipal. El simulador deberá ser compatible con otros sistemas de información, ya existentes, que permita ampliar su función interrelacionando las líneas de autobús o tranvía que operan en el municipio de Murcia.
- Recogida de reclamaciones, quejas y sugerencias con las que se elaborará un dossier mensual para conocimiento de la Administración Municipal.
- Encuestas periódicas de satisfacción del servicio sobre cuyos resultados orientar la mejora continua del servicio y las sucesivas campañas de comunicación.

Así mismo los usuarios podrán obtener cualquier tipo de información sobre el funcionamiento del servicio acudiendo a la oficina de atención al cliente que la empresa concesionaria instalará en un local situado en Plaza Camachos, nº 2, pudiendo presentar en dicho local las reclamaciones que considere oportunas.

Artículo 8. Vehículos.

En los vehículos figurarán expuestas, en lugar perfectamente visible, las tarifas que resulten de aplicación, junto con un extracto de las disposiciones de la presente ordenanza, la indicación de la existencia de un libro de reclamaciones y del recargo extraordinario regulado en el artículo 6 de la ordenanza.

Los vehículos del servicio estarán identificados con los diseños corporativos y señalética que apruebe el Ayuntamiento de Murcia, indicando punto de origen y final del recorrido, que habrán de ser visibles día y noche.

Artículo 9. Modificación de tarifas y título.

Cuando se apruebe cualquier modificación de tarifas y/o títulos de transporte en lo referido a importes, tipos de títulos y condiciones de utilización se informará a los usuarios al menos con siete días de antelación en todos los vehículos, estación de autobuses, paradas, puntos de información y cuantos medios publicitarios se consideren convenientes sobre la forma, plazos y condiciones de canje, en su caso, de los títulos antiguos. El plazo para el canje de dichos títulos por los nuevos no será nunca inferior a tres meses contados desde la fecha de entrada en vigor de las modificaciones. Se permitirá la utilización de los títulos antiguos durante al menos quince días a partir de dicho cambio.

Las modificaciones previstas en el presente artículo en ningún caso implicarán para el usuario la obligación de abonar ni el derecho a recibir la diferencia por el importe resultante de dicha modificación.

Artículo 10. Modificación o suspensión del servicio.

Las modificaciones o suspensiones del servicio deberán ser puestas en conocimiento del público con al menos siete días de antelación mediante un cartel informativo instalado en el interior del vehículo de la línea afectada, debiendo utilizarse además cualquier otro medio informativo, en atención a la importancia de la incidencia, para garantizar el conocimiento por parte de la generalidad de usuarios afectados.

Las interrupciones de un servicio por avería deberán ser subsanadas en el menor tiempo posible, mediante la sustitución del vehículo.

En caso de fuerza mayor que obligue a utilizar recorridos alternativos, éstos deberán ser lo más parecido posible al itinerario original.

SECCIÓN 2ª. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS.

Artículo 11. Derechos de los viajeros.

Los viajeros tendrán derecho genérico a ser transportados en las condiciones de oferta de servicio aprobadas, en la tipología de vehículos conforme con la oferta presentada por la empresa concesionaria y conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de la autorización administrativa que le habilite para ello.

En concreto son derechos de los viajeros los siguientes:

- a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte con arreglo a los cuadros de tarifas aprobados por el Ayuntamiento de Murcia.
- b) Ser transportado siempre que porte título de transporte válido.
- c) Recibir trato correcto por parte del personal de la empresa concesionaria que deberá atender las peticiones de ayuda e información que le sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio. Si la información se solicita al conductor se deberá plantear cuando el vehículo esté parado y no requiera más de dos minutos, para no perjudicar el horario.

- d) Solicitar y obtener en todos los vehículos y oficina de atención al cliente el libro de reclamaciones, pudiendo plantear cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.
- e) Formular las reclamaciones que crean conveniente en relación con la prestación del servicio que podrán presentar bien en el Registro General municipal o bien en el local de la Oficina de Atención al Cliente de la empresa, teniendo derecho a recibir contestación por parte de la empresa en el plazo máximo de UN MES desde la presentación de la reclamación. La empresa concesionaria comunicará al Ayuntamiento de Murcia la reclamación presentada y la contestación producida. El Ayuntamiento, a la vista de la reclamación y de la contestación de la empresa prestataria del servicio dictará, en su caso, la resolución que estime procedente.
- f) Que el estado de los vehículos sea el adecuado para su utilización en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- g) Estar amparados por los seguros obligatorios correspondientes con este tipo de transporte.
- h) Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio.
- i) Portar objetos o bultos de mano con un máximo de 10 kg. de peso siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros y siempre que no tengan medidas superiores a 100 cm. de largo por 60 cm. de ancho y 25 cm. de alto, salvo los cochecitos de niño, sillas de ruedas y bicicletas plegables.
- j) Los usuarios con movilidad reducida, personas mayores, embarazadas y otros colectivos que puedan determinarse, tendrán asiento de uso preferente debidamente señalado.

Artículo 12. Derechos de acceso a transporte público de personas con discapacidad o movilidad reducida y eliminación de barreras.

- 1) La empresa concesionaria estará obligada al cumplimiento de la legislación vigente sobre accesibilidad a los transportes públicos, conforme a lo dispuesto en la Ley Regional 5/95, de 7 de abril, sobre Condiciones de Habitabilidad en Edificios de Viviendas y Promoción de la Accesibilidad General, que establece una serie de condiciones de accesibilidad en materia de transporte de obligado cumplimiento, así como al cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- 2) Sin perjuicio de lo anterior la empresa concesionaria deberá cumplir las siguientes medidas:
 - 1. Los vehículos dispondrán entre un 3% y un 10% de los asientos destinados a personas con movilidad reducida, considerándose como tales a discapacitados, personas mayores, mujeres embarazadas, personas que porten en sus brazos a niños y en general aquellas personas que por sus circunstancias personales no puedan viajar a pie. Estos asientos deberán estar señalizados.
 - 2. Los niños de hasta 3 años de edad podrán viajar en coches, sillas o carritos desplegados, disponiendo el vehículo de zona habilitada al efecto, debiendo ir sujetos con el correspondiente cinturón o arnés de sujeción.
 - 3. Quienes porten coches de niños deberán respetar la preferencia, tanto de acceso al vehículo como de ocupación de la plataforma central, de las personas con movilidad reducida que accedan en silla de ruedas.
 - 4. Los coches o sillas desplegados que transporten un niño se colocarán en la plataforma central, en el lugar habilitado para sillas de ruedas, en posición longitudinal de manera que el niño quede situado en sentido contrario a la marcha del autobús, teniendo activado el dispositivo de frenado de las ruedas de la silla y sin dificultar el tránsito de los demás pasajeros.

5. La persona adulta que acompañe al niño es responsable de las condiciones de seguridad de éste y del cumplimiento de las instrucciones de seguridad que pueda impartir el conductor del vehículo.
6. No se permitirá el acceso a los autobuses con coches, sillas o carritos dobles, ya sea tipo tándem o en paralelo.

Artículo 13. Obligaciones de los viajeros.

Los viajeros deberán:

1. Seguir las indicaciones de los empleados de la empresa en temas relacionados con el servicio, seguridad o incidencias.
2. Llevar preparada moneda fraccionaria suficiente para el pago del billete al entrar en el vehículo, en los términos del artículo 4.
3. Reunir las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias para evitar riesgos o incomodidad al resto de usuarios.
4. Portar título de transporte válido en los términos regulados en la presente ordenanza y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder en buen estado durante todo el trayecto a disposición de los empleados de la empresa y sus inspectores.
5. Subir o bajar del vehículo cuando se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según orden de llegada, así como descender del vehículo en las paradas de final de línea.
6. Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en paradas o vehículos, absteniéndose de realizar cualquier comportamiento que implique peligro para su propia integridad física o de los demás usuarios o que suponga una molestia u ofensa para éstos o los empleados de la empresa.
7. Abstenerse de llevar bultos diferentes a los permitidos en el artículo 11.i).
8. No viajar con animales, salvo perros guía en caso de invidentes, o pequeños animales domésticos siempre que los mismos se transporten por sus dueños en receptáculos idóneos sin producir molestias al olfato, al oído o en general al confort de los restantes viajeros.
9. No escribir, pintar, rayar o ensuciar el interior o exterior de los vehículos o las instalaciones de las paradas.
10. Abstenerse de distribuir folletos o cualquier clase de propaganda o publicidad dentro de los vehículos.
11. No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
12. No fumar, ni consumir drogas o bebidas alcohólicas dentro de los vehículos.
13. Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
14. No hablar al conductor mientras el vehículo está en marcha, salvo por razones de necesidad.
15. No forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los vehículos o manipular los mecanismos de funcionamiento previstos para ser utilizados solo por el personal de la empresa concesionaria.
16. En caso de producirse discrepancia por cuestiones relativas al servicio (apertura o cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etc), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo y, en su defecto, la del conductor.
17. No situar fuera del vehículo, a través de puertas o ventanillas, parte del cuerpo.
18. Abstenerse de abrir las ventanas en vehículos con aire acondicionado en funcionamiento.
19. Abstenerse de arrojar objetos por las ventanillas o dentro del vehículo.
20. Abstenerse de utilizar aparatos que generen sonidos que produzcan molestias a otros usuarios.
21. Respetar la reserva de asientos destinados a personas con dificultades para viajar a pie.

CAPÍTULO IV

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DEL SERVICIO

Artículo 14. Derechos de la empresa concesionaria.

En el desarrollo del contrato, el concesionario tendrá los siguientes derechos:

- a) Recibir el material móvil y, en su caso, las instalaciones procedentes por reversión de la anterior concesión que aparecen relacionados en los anexos I del Pliego de Prescripciones Técnicas, con su correspondiente valoración a pagar al Ayuntamiento de Murcia.
- b) Percibir de la Administración las cantidades en concepto de subvención provenientes de su oferta, en los plazos correspondientes.
- c) Percibir de los usuarios las tarifas que apruebe el Ayuntamiento de Murcia.
- d) Realizar las funciones del servicio de inspección en los términos regulados en el artículo 15 de la ordenanza.
- e) Utilizar, previa autorización de la Administración, tanto los autobuses como las instalaciones de las paradas para desarrollar actividades comerciales o de otra índole que sean permitidas por el Ayuntamiento de Murcia, quien podrá prohibir o condicionar aquellas actividades que supongan perjuicio para la adecuada prestación del servicio o resulten contrarias al interés público.
- f) Mantener, durante toda la ejecución del contrato, el equilibrio económico-financiero de la concesión, en los términos establecidos en el Pliego de Condiciones.
- g) Ceder la concesión de acuerdo con lo previsto en el artículo 226 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, previa autorización administrativa del órgano de contratación.
- h) Otros derechos reconocidos en el art. 245 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- i) Prestar el servicio concedido de transporte público mediante autobuses de líneas urbanas de titularidad municipal en régimen de exclusividad.

Artículo 15. Servicio de inspección.

El personal de operación del servicio destinado a la función de inspección deberá llevar la credencial que le identifique para el ejercicio de la función inspectora.

Los inspectores, en el ejercicio de sus funciones, quedan autorizados para realizar funciones de vigilancia, protección, inspección, control del fraude y cumplimiento de las obligaciones de los usuarios del autobús, así como facultados para cobrar y expedir el recibo justificativo del recargo regulado en el artículo 6 de la ordenanza.

Igualmente quedan facultados para pedir a los usuarios del autobús que se identifiquen en caso de viajar sin título de transporte válido o en caso de estimar que ha cometido alguna de las infracciones antes tipificadas. Si el usuario se niega a identificarse el inspector solicitará el apoyo de los agentes de orden público para lograr la identificación, sin perjuicio de la facultad de requerir a la persona usuaria para abandonar de forma inmediata el medio de transporte o las instalaciones.

El servicio de inspección formulará las denuncias correspondientes cuando estime que se ha cometido cualquiera de las infracciones tipificadas, entregando dichas denuncias a la empresa concesionaria quien las presentará ante el Ayuntamiento de Murcia.

Artículo 16. Obligaciones de la empresa concesionaria.

Serán obligaciones de la empresa concesionaria las siguientes:

1. Obligaciones genéricas.

- Las derivadas del contrato concesional, de la oferta del licitador y, en general, de la documentación que rige el contrato.
- Las derivadas del art. 246 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Las derivadas de lo dispuesto en la Ley 16/87 reguladora del Transporte Terrestre y en

su reglamento de desarrollo aprobado por R.D. 1211/90.

- Las aplicables según los art. 164 y 165 de la Ley orgánica del Transporte.

2.Obligaciones específicas.

Tendrán carácter de obligaciones específicas del contrato las siguientes:

- a) Prestar el servicio cumpliendo con todos los parámetros de calidad y seguridad establecidos en la documentación que rige el presente contrato, y según las instrucciones que le dirija la Administración aplicando dichos documentos.
- b) Observar los límites tarifarios establecidos.
- c) Disponer del material móvil conforme a su oferta y las características establecidas en el Pliego de prescripciones técnicas, el de Cláusulas Administrativas, y sus correspondientes anexos, así como el contenido de la oferta del adjudicatario, junto con todos los instrumentos necesarios para su correcto funcionamiento.
- d) Mantener y conservar el material móvil y las instalaciones del servicio en un estado idóneo para el correcto funcionamiento del mismo llevando a cabo las reparaciones que sean necesarias.
- e) Facilitar el control e inspección del servicio por la Administración.
- f) Cumplir todas las normas medioambientales, laborales y sociales y, específicamente, las relativas a la prevención de riesgos laborales y salud en el trabajo que afecten al personal que preste servicios en la construcción y explotación objeto del presente contrato.
- g) Prestar el servicio de manera universal y en condiciones de igualdad a todos los usuarios que lo soliciten, con cumplimiento pleno de todas las previsiones de la presente ordenanza.
- h) Llevar los adecuados controles de gastos y costes de la actividad para que la Administración contratante pueda conocer el estado financiero del concesionario en cualquier momento del periodo explotación del servicio, debiendo informar, como mínimo, trimestralmente de la situación económico-financiera de la concesión y presentar las auditorías previstas en el apartado 4.2.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas de la licitación.
- i) Responder de todos los daños directos o indirectos que se produzcan a cualquier persona, propiedad o servicio público o privado, como consecuencia de su acción u omisión debiendo indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.
- j) No enajenar, salvo previa autorización expresa de la Administración, bienes afectos a la concesión que hubieren de revertir a la misma, salvo que sean sustituidos. En los bienes inmuebles debe quedar inscrita en la finca o fincas registrales correspondientes la prohibición de disponer sin autorización municipal.
- k) Garantizar la adecuada conservación del material móvil y demás instalaciones y equipos complementarios a las normas de imagen corporativa y de cualquier otro tipo establecidas, o que eventualmente se establezcan por el Ayuntamiento o, en su caso, ente público que viniera a sustituirla.
- l) Informar al Responsable del Contrato por escrito y con la debida antelación de las modificaciones que pretenda introducir en el servicio, que deberán ser autorizadas por el por el órgano de contratación en los términos y con sujeción a lo establecido en la normativa de aplicación.
- m) Llevar adecuados controles de carácter financiero y operativo en la administración de la concesión, incluyendo un registro informático de todo su inmovilizado, perfectamente individualizado y valorado.
- n) Someter los contratos que celebre con terceros a las normas establecidas en el Pliego de la licitación, así como a las previsiones contenidas en la Ley 31/2007, de 30 de octubre, de regulación de los Procedimientos de Contratación en los Sectores del Agua, la Ener-

gía, los Transportes y las Telecomunicaciones, en todo aquello que resulte en cada caso de aplicación.

- o) No publicar, sin autorización escrita de la Administración, noticias, reportajes, dibujos ni fotografías de la explotación del servicio, ni autorizar a terceros su publicación. La realización, edición, proyección o explotación directa o mediante acuerdos con terceros de cuantos reportajes fotográficos, audiovisuales y de todo tipo de la explotación del servicio por parte del concesionario requerirán igualmente autorización de la Administración.
- p) Mantener los vehículos y paradas en buen estado de tal forma que se garantice en todo momento la seguridad e higiene de las personas, sin perjuicio de las obligaciones que puedan recaer sobre otras empresas concesionarias de publicidad a instalar en las paradas.
- q) Los vehículos deberán ser objeto de limpieza diaria, antes de la entrada en servicio, así como desinfección y desinsectación en los plazos dispuestos en la normativa específica.
- r) Los vehículos, además de responder a las características técnicas contenidas en la oferta, deberán estar debidamente homologados y provistos de sistema de calefacción y refrigeración, encontrarse en buen estado de funcionamiento y estar al corriente en el cumplimiento de las ITV.

Artículo 17. Libro de reclamaciones.

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de 19 de abril de 2004, de la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Transporte sobre normas de control de los servicios públicos de transporte de viajeros por carretera y el Decreto 31/90, de 20 de mayo, que regula las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Región de Murcia, las empresas tendrán a disposición de los usuarios en todos los vehículos el correspondiente libro de reclamaciones, visado por el órgano competente en materia de transporte, donde los viajeros podrán exponer las reclamaciones que estimen convenientes, siempre y cuando exhiban un título de transporte válido y su documento nacional de identidad, pasaporte o tarjeta de residencia en vigor.

En relación con las reclamaciones que formulen tienen derecho a recibir contestación por parte de la empresa en el plazo máximo de UN MES desde la presentación de la reclamación. La empresa concesionaria comunicará al Ayuntamiento de Murcia la reclamación presentada y la contestación producida. El Ayuntamiento, a la vista de la reclamación y de la contestación de la empresa prestataria del servicio dictará, en su caso, la resolución que estime procedente.

CAPÍTULO V DERECHOS Y POTESTADES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA

Artículo 18. Derechos y potestades del Ayuntamiento de Murcia.

Al Ayuntamiento de Murcia le corresponde el ejercicio de los siguientes derechos y potestades:

- a) Aprobación de la presente ordenanza reguladora de la gestión del servicio público concesionado.
- b) Aprobación anual de las tarifas aplicables al servicio.
- c) Autorización de cualquier modificación en las características del servicio de las líneas urbanas y, en especial, calendario, horario, frecuencias de servicio y marco tarifario.
- d) Imposición de penalizaciones previstas por incumplimiento de parámetros de calidad o capacidad del servicio regulado en el apartado 18.8 del Pliego de Cláusulas Administrativas.
- e) Inspección del correcto funcionamiento del servicio y de los vehículos que lo prestan.
- f) Ser informado por la empresa concesionaria de la marcha del servicio o de las necesidades derivadas de las funciones de control sobre desarrollo, características y prestación del servicio.
- g) Imposición de sanciones por comisión de infracciones tipificadas en la presente ordenanza.

- h) Ejercer la potestad de interpretación del contrato; resolución del contrato; intervención del servicio o rescate del mismo en los términos regulados en el Pliego de Cláusulas Administrativas y en la legislación de contratos del sector público.

CAPÍTULO VI INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 19. Tipificación de las infracciones.

Se tipifican como infracciones sancionables el desarrollo por los viajeros del autobús de las siguientes conductas:

- a) Incorporarse y viajar en autobús sin estar provisto del correspondiente título de transporte válido y adecuado a su trayecto que debe conservar mientras se encuentre en el interior de los autobuses o bien utilizar un billete o título de transporte manipulado o falsificado.
- b) Desarrollar un comportamiento incorrecto o irrespetuoso con el resto de usuarios o con el personal de la empresa explotadora del servicio.
- c) Fumar, consumir drogas, estupefacientes o bebidas alcohólicas dentro de los vehículos o en las paradas.
- d) Comer dentro de los vehículos.
- e) Viajar con animales, a excepción de los perros lazarillo o de los de seguridad que acompañen al personal de operación del servicio y también aquellos animales domésticos que puedan ser transportados en receptáculos adecuadamente preparados para no producir molestias al resto de usuarios.
- f) Circular sobre patines o similares dentro de los autobuses.
- g) Introducir objetos o materiales que puedan ser peligrosos o molestos para los usuarios y en general cualquier paquete o bulto de medidas superiores a 100x60x25 cm. salvo los coches o sillitas de los bebés y bicicletas.
- h) Viajar en lugares distintos a los destinados para los usuarios o en condiciones inadecuadas.
- i) Molestar al conductor del vehículo de manera que pueda distraerlo de sus funciones de conducción.
- j) Intentar entrar o salir del autobús después del cierre de puertas.
- k) Impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso al autobús o manipular los mecanismos de funcionamiento previstos para ser utilizados en exclusiva por el personal de la empresa explotadora.
- l) Utilizar sin causa justificada los aparatos de alarma de los autobuses.
- m) Desarrollar actividades que por su naturaleza puedan perturbar a los usuarios, alterar el orden público, perturbar los servicios de la compañía explotadora o implicar peligro para la integridad física de los usuarios en general.
- n) Distribuir publicidad, pegar carteles, mendigar, organizar sorteos o juegos de azar y vender bienes o servicios en los autobuses sin autorización de la empresa explotadora.
- ñ) Manipular, destruir o deteriorar cualquier elemento de los autobuses o paradas y especialmente los relacionados con la circulación normal y segura.
- o) Tirar o depositar objetos materiales de cualquier naturaleza o efectuar vertidos en cualquier punto de la vía pública o alrededores de la parada.
- p) Llevar a cabo cualquier otra actuación que suponga peligro para la seguridad del autobús, de sus usuarios, empleados, medios e instalaciones de todo tipo.
- q) Cualquier acción que perturbe el orden, la seguridad y normal funcionamiento del servicio.
- r) Negarse a identificarse a requerimiento del servicio de inspección de la empresa operadora adecuadamente acreditado.

Artículo 20. Gravedad de las infracciones.

Se consideran infracciones leves las tipificadas en los apartados b), d), e), f), g), h), n) y o).

Se consideran infracciones graves las siguientes:

- Las relacionadas en los apartados a), c), i), j), k), q) y r).
- La reincidencia en dos o más infracciones leves.
- Las conductas que aunque se califiquen como leves, por su naturaleza, consecuencias o peligro sean consideradas a lo largo del procedimiento sancionador con condición de graves.

Se consideran infracciones muy graves las siguientes:

- Las relacionadas en los apartados l), m), ñ), p).
- La reincidencia en dos o más infracciones calificadas como graves.
- Aquellas conductas que se califiquen de especial gravedad por el riesgo o lesión que supongan para los usuarios o personal de la empresa explotadora, para el normal funcionamiento del servicio del autobús o por el daño producido a los autobuses e instalaciones.

Artículo 21. Procedimiento sancionador.

El procedimiento sancionador por comisión de las infracciones antes tipificadas se acomodará a las siguientes actuaciones:

a) Denuncia.

La posible comisión de una infracción podrá ser denunciada:

- Por el servicio de inspección de la empresa operadora.
- Por los agentes de la policía municipal.
- Por cualquier usuario del autobús que sea testigo de la comisión de una posible infracción.

b) Inicio del expediente sancionador.

Analizada la denuncia se dictará Decreto de iniciación del expediente sancionador que contenga:

- Identificación de la persona presuntamente responsable de la infracción.
- Descripción de los hechos derivados de la denuncia y descriptivos de la posible infracción cometida y su calificación previa.
- Nombramiento de instructor y secretario del expediente.
- Órgano competente para la resolución del expediente.
- Indicación del derecho a formular alegaciones por parte del inculpado.

c) Alegaciones y prueba.

El Decreto de inicio del expediente sancionador se notificará a la persona inculpada, concediendo un plazo de alegaciones de quince días hábiles para manifestar lo que estime conveniente a su derecho y proponer, en su caso, la prueba que estime conveniente.

d) Propuesta de resolución.

El instructor del expediente a la vista de las actuaciones y, en su caso, prueba practicada, propondrá la resolución del expediente sancionador, calificando la gravedad de la infracción y proponiendo la sanción económica correspondiente.

e) Audiencia.

Formulada la propuesta de resolución se notificará al inculpado para que por plazo de quince días formule las alegaciones que considere convenientes.

f) Resolución.

El expediente sancionador, desarrolladas todas las actuaciones antes señaladas, será resuelto de forma motivada por el Decreto del Alcalde-Presidente, sin perjuicio de que pueda delegar dicha facultad en el Concejal Delegado correspondiente.

Artículo 22. Imposición de sanciones.

Las infracciones tipificadas en la presente ordenanza se sancionará de la siguiente forma:

- Las infracciones leves, con sanción económica de hasta 300€.
- Las infracciones graves, con sanción económica de 300€ a 1000€.
- Las infracciones muy graves, con sanción económica de 1000€ a 2000€.

Todo ello al margen de la reclamación económica que pueda dirigirse al usuario infractor por el importe de los daños económicos a los autobuses que se hayan podido producir como consecuencia de sus acciones.

Artículo 23. Recursos contra las sanciones.

Contra el acto resolutorio de los expedientes sancionadores se podrá interponer recurso contencioso-administrativo, así como los recursos en vía administrativa que legalmente correspondan.